

Ayuda Para Consumidores

BAJO LA LEY DE **Limón**



PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE ARBITRAJE



Los Californianos son unos de los consumidores más sabios del mundo. Cuando salen a comprar o alquilar un automóvil, van, 4x4 (SUVs), o camioneta cubiertos por una garantía de vehículo nuevo, probablemente van a leer las revistas, verificar las especificaciones, y encontrar las mejores ofertas. Para cuando llega el vehículo nuevo en el camino de lado, hay ambas expectativas que va a parecer bonito y correr bien.

¿Pero que pasa cuando su compra de un vehículo nuevo parece que esta estacionado en el taller del mecanico más que en su propio camino de lado? Uno se pregunta así mismo: He comprado un limón?

Si piensa que se ha comprado un vehículo defectuoso, entonces este folleto sobre la Ley de Limón, obseguado por el Departamento de Asuntos del Consumidor de California, es justo lo que usted necesita. Léalo todo ahora mismo y verá cómo explica la Ley de Limón (vehículo problemático) de California en términos simples. Y entonces guarde este folleto en la guantera de su vehículo para que esté a su alcance por si acaso tiene serios problemas con su vehículo.

El Departamento de Asuntos del Consumidor de California, y su Programa de Certificación de Arbitraje, está siempre listo para ofrecerle apoyo. Puede obtener más información visitando el sitio Web del Departamento en www.dca.ca.gov/acp o llamando al (800) 952-5210.

Carrie Lopez

Directora, Departamento de Asuntos del Consumidor de California

● Contenido

Introducción	2
Preguntas y Respuestas sobre la Ley de Limón	2
Proceso de Arbitraje Relacionado con la de Ley de Limón	7
Tomando Primer Paso	7
Organizando sus Documentos	8
Recopilación de Información	9
Llenando una Solicitud de Arbitraje	9
Presentando su Caso	9
Si No Queda Satisfecho con la Decisión del Arbitraje	10
Programas de Arbitraje Certificados en California	11
Sugerencias para el Cuidado del Vehículo	13
Fórmula de Compensación por Millaje Recorrido	14
Si Tiene Problemas con su Vehículo	15
Recursos Adicionales	16
Definición Legal de un Vehículo Nuevo	18
Directivas Legales: La Presunción de la Ley de Limón	19
Factores que Pueden Afectar su Caso	20
Resumen del Registro de Reparaciones	22

● Introducción

Usted puede haber comprado un vehículo nuevo por varias razones. Una de las razones más comunes es la seguridad de funcionamiento. Un vehículo nuevo debe significar que no se tiene que preocupar de descomposturas, problemas mecánicos ni de la seguridad. ¿Pero qué hacer si su vehículo nuevo le está dando dolores de cabeza por los numerosos viajes que debe hacer al concesionario repetidamente para que le den servicio? La Ley Limón de California protege a los compradores y arrendatarios contra defectos graves cubiertos por la garantía que el concesionario o el fabricante no puede reparar. En algunos casos, es posible que usted tenga derecho a que le sustituyan el vehículo o le reembolsen el precio del mismo. Este folleto contesta las preguntas sobre la Ley de Limón y proporciona información sobre el proceso de arbitraje, sugerencias para mantener registros, y fuentes de asesoría y asistencia.



● La Ley de Limón

Preguntas y respuestas

¿Aplica la Ley de Limón de California a mi vehículo?

La Ley de Limón cubre los siguientes vehículos nuevos y usados que se venden en California y que tienen una garantía de vehículo nuevo expedida por el fabricante:

- Automóviles, camionetas, vagonetas y SUVs.
- El chasis, la cabina del chasis y la transmisión de una casa rodante.
- Vehículos que son propiedad del concesionario y vehículos de demostración.

- Muchos vehículos comprados o arrendados principalmente para uso comercial.
- Vehículos comprados o arrendados para propósitos personales, familiares, o domésticos.

La de Ley Limón NO aplica a:

- Piezas de posventa como las que se encuentran en el mercado de conversión de vagonetas; o
- Vehículos no registrados bajo el Código de Vehículos de California debido a que se manejan fuera de la carretera; o
- Vehículos que han sido maltratados (vea la definición legal de Vehículo nuevo en la página 18).

¿Qué hago si el fabricante o el concesionario no puede arreglar mi vehículo?

Si el fabricante o el concesionario no puede reparar un defecto grave de su vehículo cubierto por la garantía después de un número “razonable” de intentos, el fabricante debe:

- Reemplazar el vehículo; o
- Reembolsar el precio de la compra (lo que usted prefiera).

¿Qué significa un número “razonable” de intentos de reparación?

No hay un número establecido. Sin embargo, la Presunción de la Ley de Limón de California establece lineamientos para determinar si se ha realizado un número “razonable” de intentos de reparación.

Esto se denomina “**Presunción de la de Ley Limón**”. En la página 19 se encuentra una explicación de la Presunción de la Ley de Limón.

¿Cuándo aplica la Presunción de la Ley de Limón?

- Su vehículo debe estar cubierto como se explica en la página 18;
- Los problemas de su vehículo deben estar cubiertos por la garantía del fabricante;
- Los problemas deben surgir en un plazo de 18 meses a partir de la entrega o en las primeras 18,000 millas recorridas indicadas en el odómetro (lo que ocurra primero);
- Los problemas deben reducir substancialmente el uso, valor o seguridad del vehículo para usted;



- Los problemas no fueron causados por maltrato del vehículo; o
- El fabricante o el concesionario no ha reparado los mismos problemas después de un número razonable de intentos (consulte la página 3); y
- La garantía del manual del propietario le requiere que notifique los problemas al fabricante, y usted ya lo ha hecho. (Es mejor hacerlo por escrito.)

Si su vehículo cumple con estos criterios, la Ley de Limón presume que se ha realizado un número razonable de intentos y que usted tiene derecho a que le reemplacen el vehículo o a recibir un reembolso.

¿Hay necesidad de que se hagan cuatro o más intentos de reparación antes de poder recurrir a la Ley de Limón?

No. El fabricante está obligado a reparar problemas graves cubiertos por la garantía, y se le permite una oportunidad “razonable” para hacerlo, aún independientemente de la Presunción de la Ley de Limón. Si el problema es muy grave, generalmente un número “razonable” de intentos será menor de cuatro, pero más de uno.

¿Tengo automáticamente la opción de recibir un vehículo nuevo o un reembolso si mi vehículo cumple con los criterios de Presunción de la Ley de Limón?

No. El fabricante aún puede comprobar en el arbitraje o en los tribunales que su vehículo no califica bajo la Presunción de la Ley de Limón. El fabricante puede presentar cualquiera de los siguientes argumentos:

- El fabricante o el concesionario no ha hecho un número “razonable” de intentos para reparar el problema; o
- El problema no afecta substancialmente el uso, valor o seguridad del vehículo para usted; o
- El problema fue causado por maltrato del vehículo; o

- El problema se ha resuelto; o
- El problema nunca existió; o
- El problema no está cubierto por la garantía.

Si el problema sólo surge de vez en cuando o es difícil de diagnosticar, un intento de reparación adicional se puede considerar “razonable.” Sin embargo, la ley impone en el fabricante la carga de probar la necesidad de un intento de reparación adicional. La persona encargado del arbitraje o el juez decide si el fabricante ha tenido una oportunidad “razonable” para realizar las reparaciones necesarias.

¿Necesito acudir a los tribunales para que se aplique la Ley de Limón en mi caso?

No. En muchos casos el fabricante de su vehículo puede ofrecer un programa de arbitraje certificado por el estado (consulte la página 12) que puede ayudarle a resolver su disputa. De ser así:

- Usted debe solicitar arbitraje para reclamar los beneficios de Presunción de la Ley de Limón.
- Usted puede aceptar o rechazar la decisión del árbitro.

¿Qué es arbitraje?

El arbitraje es una manera gratuita y relativamente simple de resolver las disputas sobre la garantía. Tanto usted como el fabricante acuerdan permitir que un tercero neutral (la persona encargado del arbitraje) decida si se ha realizado un número razonable de intentos de reparación y cómo resolver el problema.

¿Cuáles son los resultados posibles del arbitraje?

Las decisiones del proceso de arbitraje se toman dependiendo del caso en particular. Las decisiones posibles incluyen:

- Un intento de reparación adicional; o
- El reemplazo del vehículo; o
- El reembolso del precio de la compra; o
- El reembolso de los gastos resultantes (grúa, arrendamiento de un auto, etc.); o
- El propietario del auto no recibe nada.

¿Cuáles son algunas de las ventajas del arbitraje?

- Es gratis, más rápido, y menos complicado que acudir a los tribunales.

- Las decisiones se toman en un plazo de 40 días después de que el programa recibe su solicitud.
- La persona encargado del arbitraje puede solicitar una inspección y un informe por escrito de la condición de su vehículo realizados un experto independiente, sin costo para usted.
- Usted tiene la opción de presentar su caso verbalmente. La presentación verbal está abierta para el público, así que puede llevar a un familiar o amigo para que le brinde apoyo.
- Usted puede aceptar o rechazar la decisión. Si usted la acepta, el fabricante también debe aceptarla.
- Si rechaza la decisión, aún puede exigir sus derechos ante los tribunales. Sin embargo, antes de decidir presentar una demanda, debe considerar consultar con un abogado.

¿Qué problemas no pueden someterse a arbitraje?

- Disputas de ventas entre consumidores y concesionarios.
- Equipo o defectos no cubiertos con la garantía de vehículo nuevo del fabricante.
- Problemas relacionados con el contrato de servicio o la garantía extendida.
- Piezas compradas en el mercado de posventa (que no son del fabricante).
- Ciertos daños consecuentes.
- Reclamaciones sobre lesiones personales.
- Casos en litigio.
- En la mayoría de los casos, disputas que se refieren a la porción de la casa rodante que se destina a la vivienda.

Compré mi vehículo usado sin garantía. ¿Aplica la Ley de Limón de California a mi vehículo en este caso?

No. La Ley de Limón aplica sólo a disputas que involucran la garantía de vehículo nuevo del fabricante. (En la página 16 encontrará otras fuentes de asistencia.)



● La Ley de Limón

Proceso de arbitraje

Muchos fabricantes ofrecen un proceso de arbitraje que está certificado por el Programa de Certificación de Arbitraje del Departamento de Asuntos del Consumidor. Estos fabricantes han acordado cumplir con la decisión de la persona encargado del arbitraje si el consumidor la acepta.

Tomando el primer paso

A continuación se presentan los primeros pasos que usted debe dar si piensa que compró o arrendó un vehículo “limón”:

- 1) Lea su garantía y el manual del propietario.
- 2) Notifique su problema al concesionario. Asegúrese de que se describa totalmente en la orden de reparación.
- 3) Trate de colaborar con el concesionario para resolver el problema.
- 4) Conserve copias de todas las órdenes de reparación y tome notas de todas sus conversaciones con el concesionario y con cualquier representante del fabricante.



- 5) Mantenga un registro o libreta en donde describa los problemas y los intentos de reparación relacionados con la garantía. Incluya datos, fechas y otra información relacionada.
- 6) Comuníquese directamente con el fabricante. Si así lo requiere la garantía o el manual del propietario, envíe al fabricante una carta en la que describa los problemas que requieren reparación adicional. Envíe esta carta a la dirección que se indica en su garantía o manual del propietario. Envíela por correo certificado y conserve una copia y el recibo del envío por correo certificado.

Organizando sus documentos

- Registre y resuma las reparaciones bajo la garantía en el orden en que se hicieron (utilice el formulario de la página 22). Concéntrese en el problema o problemas que afectan el uso, valor, o seguridad del vehículo para usted.
- Haga copias de la orden de compra y del acuerdo de financiamiento o arrendamiento, de todas las órdenes de reparación y servicio, de cualquier tipo de correspondencia entre usted y el concesionario o el fabricante, y de cualquier otro documento, como declaraciones firmadas, que pudiera ayudar a apoyar su caso. No use lapiceros fosforescentes en las órdenes de reparación porque pueden oscurecer la información resaltada cuando se fotocopian.

Recopilación de información

- Comuníquese con el fabricante y pídale todos los boletines de servicio técnico que pudieran relacionarse con el problema de su vehículo.

- Comuníquese con la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration) (consulte la página 17) y pida que le proporcionen cualquier información sobre la retirada de productos del mercado por razones de seguridad. Investigue si ha habido una muestra de problemas similares en el modelo de su vehículo.
- Obtenga declaraciones firmadas de los mecánicos y las personas que han viajado en su vehículo y que han experimentado el problema (por ejemplo, familiares o los miembros de su grupo de transportación compartida). Esto es especialmente importante si el problema sólo ocurre de vez en cuando.

Llenando una solicitud de arbitraje

El paquete de información que se incluye con el vehículo puede contener una solicitud de arbitraje. Generalmente este paquete se encuentra en la guantera del vehículo. También puede obtener una solicitud llamando al programa de arbitraje del fabricante (vea la página 12).

Cuando complete la solicitud, siga estos pasos:

- Describa claramente el problema y el resultado que desea del proceso de arbitraje.
- Revísela y asegúrese de que es legible y que esté completa.
- Antes de enviarla, haga una copia para sus registros.

Presentando su caso

- Es una ventaja para usted que asista personalmente a su audiencia y que presente su caso ante el árbitro. También puede hacer su presentación por teléfono (pero esta opción no es tan efectiva como la presentación en persona).
- Organice y escriba los puntos principales de su problema o problemas y su argumento. Enfatique el problema o problemas que afectan significativamente el uso, valor, o seguridad del vehículo para usted. La mayoría de los vehículos nuevos requieren ajustes leves, y si menciona los problemas insignificantes desviarán la atención de los problemas principales. Ensaye su presentación.

- Puede beneficiarle preparar su presentación tomando en cuenta los factores que se listan en la página 20 de este folleto.
- Aunque puede ser importante el número de días que un vehículo ha estado fuera de servicio, los encargados del arbitraje tienden a enfocarse en aquellos problemas que aún no se arreglan. En general, cuando el fabricante repara algunos problemas para que el vehículo cumpla con los términos de la garantía, los encargados del arbitraje no piden al fabricante que reemplace o que compre el vehículo. Concéntrese en los problemas que el concesionario o el fabricante no haya reparado satisfactoriamente. Declare cuál es la resolución que espera de los encargados del arbitraje.
- Recuerda, los programas de arbitraje sólo abordan problemas de reparaciones cubiertas por la garantía y los gastos relacionados con ellas. Si desea alguna compensación monetaria, debe recurrir al sistema judicial.

Si no queda satisfecho con la decisión de arbitraje

Puede rechazarla y:

- 1) Presentar una demanda judicial contra el fabricante; o
- 2) Después de un intento adicional para reparar el vehículo bajo la garantía, volver a presentar su caso a arbitraje.



- **Programas de Arbitraje
Certificados en California**

Algunos fabricantes voluntariamente solicitan la certificación de sus programas de arbitraje por el Programa de Certificación de Arbitraje del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. Estos programas de arbitraje certificados por el estado escuchan los problemas de la garantía del vehículo de los consumidores y toman decisiones al respecto. El Programa de Certificación de Arbitraje supervisa estos programas para asegurarse de que cumplen con las normas estatales y federales. Investiga las quejas de los consumidores referentes a sus operaciones. No trastornan las decisiones tomadas por los programas certificados por el estado.

Programas de Arbitraje Certificados en California

PROGRAMA DE ARBITRAJE CERTIFICADO FABRICANTES REPRESENTADOS

BBB Auto Line

4200 Wilson Blvd.
Suite 800
Arlington, VA 22203-1838
(800) 955-5100

AM General (Hummer), Bentley, BMW (incluye Mini Cooper), Ford (incluye Lincoln, Mercury, chasis de la casa rodante Ford), General Motors (incluye Buick, Cadillac, Chevrolet, GMC, Geo, Oldsmobile, Pontiac, Saab, y Saturn), Honda/Acura, Hyundai, Isuzu, Land Rover, Lotus, Mazda, Nissan/Infiniti, Volkswagen/Audi, y Workhorse Custom Chassis (algunos modelos)

Consumer Arbitration Program for Recreational Vehicles (CAP-RV) *

P.O. Box 1424
Waukesha, WI 53187-1424
(800) 279-5343

Airstream Inc., Coachmen Recreational Vehicle Company (incluye Georgie Boy), Country Coach, Damon Corporation, Four Winds International Corporation, Monaco Coach Corporation (incluye Beaver Motor Coaches, Holiday Rambler, R-Vision Inc., Royale Coaches, y Safari Motor Coaches), y Winnebago Industries, Inc.

California Dispute Settlement Program (CDSP)

22500 Metropolitan Parkway
Suite 200
Clinton Township, MI 48035
(888) 300-6237

Toyota (incluye Scion), Porsche

Se llevan a cabo audiencias en todo el estado de California, con excepción de casos con documentos del CDSP exclusivamente, que se llevan a cabo en Dallas, Texas.

- * En la mayoría de los programas, el arbitraje de las disputas de la garantía de casas rodantes se limita al chasis, la cabina del chasis, y las porciones de la propulsión solamente.

NOTA: Algunos fabricantes no tienen programas de arbitraje certificados por en estado en California. Entre ellos: Alfa Romeo, Daewoo, Daimler Chrysler (incluye Jeep, Eagle y Plymouth), Ferrari, Jaguar, Kia, Lexus, Mercedes Benz, Mitsubishi, Peugeot, Subaru, Suzuki y Volvo. Por favor revise su manual del propietario y los materiales de la garantía para determinar si el fabricante de su vehículo ofrece un programa de arbitraje.

Para la información mas reciente con respecto a los programas de arbitraje del estado de California y los reglamentos de la Ley de Limón, vea al sitio Web del Departamento en www.dca.ca.gov/acp o llame a (800) 952-5210.



• **Sugerencias para el Cuidado del Vehículo**

Algunos consejos básicos para mantener su vehículo en buena condición:

- Mantenga su servicio y mantenimiento de su vehículo de acuerdo con el programa recomendado por el fabricante. Lea su garantía y el manual del propietario y observe sus recomendaciones.
- Mantenga un registro de servicio y guarde todas las órdenes de reparaciones y recibos del mantenimiento realizados en su vehículo.
- No maltrate a su vehículo. Cuide su vehículo y así le ayudará a funcionar por más tiempo. La protección de la garantía no aplica a defectos causados por el uso inadecuado o el maltrato de su vehículo.

Fórmula de Compensación por Millaje Recorrido*

Si la decisión del arbitraje es el reemplazo o el reembolso de su vehículo, los árbitro(s) pueden deducir una compensación por millaje recorrido por el vehículo antes del primer intento de reparación bajo la garantía. Cuando se aplica la compensación por millaje recorrido, la ley de California requiere que se use la siguiente fórmula para calcular la cantidad de la deducción:

$$\text{Precio de compra} \times \frac{\text{Millas recorridas por el comprador hasta el primer intento de reparación}}{120,000} = \text{Deducción por uso}$$

Por ejemplo:

Precio pagado por el consumidor.....\$19,500
Millas recorridas por el comprador hasta la primera reparación9,500

$$\frac{\$19,500 \times 9,500}{120,000} = \$1,544 \text{ (deducción por uso)}$$

\$19,500 menos \$1,544 = \$17,956

\$17,956 sería la cantidad que usted recibiría

* Fuente: Sección 1793.2 (d)(2)(C) del Código Civil de California.



● Si tiene Problemas con su Vehículo

- Lleve su vehículo para que le den servicio y describa completamente el problema o problemas. Asegúrese de que la orden de reparación muestre el problema o problemas que usted describió, el millaje en el odómetro en el momento de la reparación, las fechas en que su vehículo estuvo en el taller de reparación y cuando se le entregó a usted.
- Asegúrese de que un concesionario autorizado realice todas las reparaciones cubiertas por la garantía. Debe dar al fabricante o a una instalación de reparación autorizada una oportunidad razonable para hacer las reparaciones necesarias.
- Asegúrese de documentar todo intento de reparación con una orden de reparación, aunque no se hagan reparaciones. Es posible que posteriormente necesite esta documentación.
- Conserve todos los registros de servicio y las órdenes de reparación.
- Si no están resolviendo el problema, registre todos los contactos con el concesionario y con cualquier representante del fabricante, anotando la fecha y el nombre de la persona con quien habla. Registre las llamadas telefónicas, cartas o conversaciones personales sobre los problemas de su vehículo. Coloque todos estos documentos en una carpeta o libreta.
- Notifique inmediatamente al concesionario si un intento de reparación no tuvo éxito.
- No deje de hacer los pagos de su vehículo.

Recursos Adicionales

PROBLEMAS/ SERVICIO NECESITADO

ORGANIZACIÓN CON LA CUAL COMUNICARSE

- Arbitraje bajo la Ley de Limón de California

Department of Consumer Affairs
(Departamento de Asuntos del Consumidor)
Arbitration Certification Program
1625 N. Market Blvd., Suite N-112
Sacramento, CA 95834
(916) 574-7350 Línea de voz
(800) 952-5210 Línea sin cargo
(916) 574-8638 Fax
www.dca.ca.gov/acp

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del concesionario
- Extensiones de garantía
- Contrato de servicio respaldado por el fabricante
- Casas rodantes no elegibles para arbitraje
- Mediación

Fabricante o concesionario, por correo certificado (el manual del propietario contiene la dirección a la cual debe notificar al fabricante la necesidad de reparaciones cubiertas por la garantía)

Department of Motor Vehicles (DMV)
(Departamento de Vehículos Motorizados)
Bureau of Investigations
www.dmv.ca.gov
(revise las páginas blancas de su directorio telefónico)

New Motor Vehicle Board
(Junta de Vehículos Motorizados Nuevos)
1507 21st Street, Suite 330
Sacramento, CA 95811
(916) 445-1888
www.nmvb.ca.gov

Programas de Medicación Local en California
www.dca.ca.gov/consumer/mediation_programs.shtml

Oficina Local de Asuntos del Consumidor de su Condado Local
(revise las páginas blancas de su directorio telefónico)

- Reparación automovilística
- Facturas de la reparación

Department of Consumer Affairs
(Departamento de Asuntos del Consumidor)
Bureau of Automotive Repair
(800) 952-5210
www.smogcheck.ca.gov/

PROBLEMAS/ SERVICIO NECESITADO

ORGANIZACIÓN CON LA CUAL COMUNICARSE

<ul style="list-style-type: none">• Fraude del concesionario• Motocicletas• Disputas de ventas• Autos usados	<p>DMV Bureau of Investigations (Oficina de Investigaciones del DMV) (vea la página 16)</p> <p>New Motor Vehicle Board (Junta de Vehículos Motorizados Nuevos) (vea la página 16)</p> <p>Procuraduría De Distrito Local Office of the Attorney General (Oficina del Procurador General) Public Inquiry Unit P.O. Box 944255, Sacramento, CA 94244-2550 (916) 322-3360 o (800) 952-5225 www.ag.ca.gov</p>
<ul style="list-style-type: none">• Quejas sobre seguridad• Información sobre retirada de productos del mercado	<p>National Highway Traffic Safety Administration (Administración Nacional de Seguridad de Tránsito en la Carretera) 1200 New Jersey Avenue, SE West Building, Washington, D.C. 20590 www.nhtsa.dot.gov Línea directa de seguridad automovilística: (888) 327-4236</p> <p>Center for Auto Safety (Centro de Seguridad Automovilística) 1825 Connecticut Avenue NW, Suite 330 Washington, D.C. 20009 (202) 328-7700 www.autosafety.org</p>
<ul style="list-style-type: none">• Abogados especializados en la Ley de Limón	<p>Revise la sección amarilla de su directorio telefónico al principio de la lista de “abogados” para encontrar servicios de referencia a abogados, o llame al Colegio de Abogados del Estado de California (California State Bar) al teléfono (415) 538-2000 para pedir el nombre de un servicio de referencia de abogados ubicado cerca de usted. www.calbar.org</p>
<ul style="list-style-type: none">• Otra información sobre la Ley de Limón	<p>Consumers for Auto Reliability and Safety (CARs) (Consumidores para la Seguridad y Confiabilidad de Autos) 1303 J Street, Suite 270 Sacramento, CA 95814 (530) 759-9440 www.carconsumers.com/</p>
<ul style="list-style-type: none">• Contratos de servicio extendido	<p>Department of Insurance (Departamento de Seguros) División de las Comunicaciones del Consumidor 300 S. Spring Street, Los Angeles, CA 90013 (800) 927-4357 www.insurance.ca.gov/</p>



● Definición Legal de un Vehículo Nuevo**

La Ley de Limón cubre vehículos de motor nuevos, entre ellos:

- Un vehículo nuevo comprado o usado principalmente con propósitos personales, familiares o domésticos.
- Un vehículo nuevo con un peso bruto menor de 10,000 libras comprado o usado principalmente con propósitos comerciales (suponiendo que el propietario o la empresa no tenga más de cinco vehículos registrados en California).
- El chasis, la cabina del chasis, y la propulsión de una casa rodante.
- Un vehículo que sea propiedad del concesionario, un vehículo de demostración, u otro vehículo vendido por el fabricante con una garantía de vehículo nuevo (como por ejemplo, un vehículo usado).
- Vehículos comprados o arrendados.

Un “vehículo de motor nuevo” no incluye:

- Ninguna porción de una casa rodante designada, usada o mantenida principalmente como habitación humana; o
- Una motocicleta o vehículo de motor que no esté registrado bajo el Código de Vehículos debido a que se va a operar o a usar exclusivamente como vehículo de uso fuera de carretera.

** Fuente: Sección 1793.22(e) del Código Civil de California.

Pautas Legales

La Presunción de la Ley de Limón***

La Ley de Limón hace suponer que un vehículo es un “limón” si se cumplen los siguientes criterios en un plazo de 18 meses a partir de la entrega del vehículo al comprador o al arrendatario, o el odómetro indica 18,000 millas recorridas, o lo que ocurra primero:

- 1) El fabricante o su agente ha hecho cuatro intentos o más para reparar el mismo problema cubierto por la garantía, o el vehículo ha estado fuera de servicio durante más de 30 días (no necesariamente al mismo tiempo) mientras se está reparando por cualquier número de problemas cubiertos por la garantía; o
- 2) El fabricante o sus agentes han hecho dos o más intentos para reparar un problema cubierto por la garantía que da como resultado una condición que puede causar la muerte o una lesión corporal grave si el vehículo se utiliza; y
- 3) Los problemas que están cubiertos bajo la garantía, sustancialmente reducen el uso, valor o seguridad del vehículo para el consumidor y no fueron causados por el maltrato del vehículo; y
- 4) Si requiere los materiales de la garantía o el manual del propietario, el consumidor ha notificado directamente al fabricante el problema o problemas, de preferencia por escrito. La notificación se debe enviar a la dirección que aparece en el manual del propietario o en la garantía.

Si se cumplen estos criterios, la Ley de Limón hace suponer que el comprador o arrendatario tiene derecho a que le reemplacen el vehículo o a que le reembolsen el precio de la compra. Sin embargo, el fabricante puede demostrar que no se han cumplido los criterios (por ejemplo, porque los problemas eran menores) y entonces el comprador o el arrendatario no tendrá derecho al reemplazo del vehículo o al reembolso del precio de la compra.

*** *Fuente: Sección 1793.22(b) del Código Civil de California.*



● Factores que Pueden Afectar su Caso

Los encargados del arbitraje pueden considerar los siguientes factores al revisar su caso:

- Si el programa de arbitraje tiene jurisdicción para decidir su disputa;
- Si su vehículo tiene un problema que sustancialmente afecta su uso, valor, y/o seguridad para usted;
- Si el encargado del arbitraje determina que el problema es substancial;
- Si el problema fue causado por el uso irrazonable del vehículo;
- Si el fabricante ha tenido una oportunidad razonable para reparar su vehículo, inclusive:
 - el número de intentos de reparaciones
 - el número de días que su vehículo estuvo en el taller para su reparación
 - otros factores que afectan cuántos intentos de reparaciones se hicieron y qué tan razonables fueron esos factores

- si la disputa de su garantía está contemplada bajo la Presunción de la Ley de Limón (vea la página 19)
- Si un intento de reparación adicional tiene probabilidades de resolver el problema.
- La existencia y cantidad de cualquier daño resultante, inclusive pero sin limitarse a, impuestos sobre la venta, tarifas de licencia, tarifas de registro, otras tarifas oficiales, multas por prepago, cargos por terminación anticipada, cargos por financiamiento obtenido, y costos por reparación, grúa y de arrendamiento realmente pagados, incurridos por usted o en los que va a incurrir;
- Si debe aplicar una deducción por millaje recorrido (vea la página 14);
- Cualquier otro punto que sea relevante a la disputa en particular.

Resumen del Registro de Reparaciones

El registro de la información de sus órdenes de reparación y servicio en orden cronológico en una tabla como esta le ayudará a organizar su información.

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

--	--	--	--

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

--	--	--	--

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

FECHA	MILLAS RECORRIDAS	NUMERO DE LA REPARACIÓN	DÍAS FUERA DE SERVICIO
DESCRIBE LOS TIPOS DE PROBLEMAS Y LAS REPARACIONES REALIZADAS			

--	--	--	--

California Department of Consumer Affairs
1625 N. Market Blvd.
Sacramento, CA 95834



1.800.952.5210

Arnold Schwarzenegger, Gobernador
Estado de California
Rosario Marín, Secretaria
Agencia de Servicios Estatales y al Consumidor
Carrie Lopez, Directora
Departamento de Asuntos del Consumidor

Este folleto se puede obtener sin cargo llamando al teléfono gratuito del Departamento de Asuntos del Consumidor de California, (800) 952-5210. Esta publicación también está disponible en el sitio Web del Departamento, www.dca.ca.gov/acp.

Para la información mas reciente con respecto a los programas de arbitraje del estado de California y los reglamentos de la Ley de Limón, vea al sitio Web del Departamento en www.dca.ca.gov/acp.

STATE OF CALIFORNIA



DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

California Department of Consumer Affairs
Arbitration Certification Program
1625 N. Market Blvd., Suite N-112
Sacramento, CA 95834